

# Charte qualité

## Engagements de la Fnae Academy

Dans le respect des 7 Critères et Indicateurs du Référentiel National Qualité de la Certification QUALIOPi dans la catégorie « Actions de formation », nos engagements qualité sont structurés autour de trois axes :

- La satisfaction du client et des apprenants
- L'implication des équipes de l'association : les équipes administratives et pédagogiques
- L'amélioration continue de nos prestations de formation

Nous nous engageons à :

- Accompagner les créateurs d'entreprise, ainsi que les acteurs du secteur dans le développement de leurs compétences sur le régime de l'autoentrepreneur et les différentes formes d'entreprise ainsi que la protection sociale des travailleurs indépendants
- Proposer et adapter des prestations aux publics bénéficiaires lors de leur conception sur la base d'une analyse des besoins et la définition d'objectifs opérationnels évaluables en fin de formation,
- Informer sur le déroulement de la formation, accueillir, accompagner et suivre dans les meilleures conditions nos apprenants ainsi qu'à évaluer l'atteinte des objectifs de la formation
- Mettre en œuvre les moyens humains, pédagogiques et techniques adaptés pour chacune nos prestations dans un environnement approprié à l'apprentissage,
- Confier nos stagiaires auprès de formateurs experts dans leur domaine technique et érudits dans les méthodes pédagogiques et d'animation que nous mobilisons et évaluons dans le cadre des prestations qu'ils délivrent.
- Poursuivre notre veille réglementaire dans notre champ d'intervention, et suivre les évolutions des besoins de compétences sur le régime de l'autoentrepreneur.
- Recueillir et analyser pour chaque prestation, les appréciations et réclamations de tous nos interlocuteurs : entreprises, bénéficiaires, financeurs ainsi que nos équipes pédagogiques afin de mettre en place les mesures correctives qui s'imposent.



Grégoire Leclercq